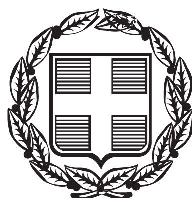


ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ **Αρ. Φύλλου 712**

20 Μαρτίου 2014

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 708/02

Παροχή πληροφοριών στην ΕΕΤΤ από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών μέσω ερωτηματολογίων.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη :

α. Το Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α΄/10.04.2012),

β. Το Ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 44/Α΄/07.03.2012), και ιδιαίτερα τις διατάξεις:

- του άρθρου 13, παρ. 1, εδάφιο ιβ αυτού, σύμφωνα με το οποίο οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υποχρεούνται να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, σε χρονικά περιθώρια και λεπτομέρεια που έχει καθορίσει η ΕΕΤΤ, εμπιστευτικά και κατόπιν αιτήματός της κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς, συμπεριλαμβανομένων οικονομικών πληροφοριών και πληροφοριών σχετικά με την παροχή την παροχή της καθολικής υπηρεσίας,

- του άρθρου 15, παρ. 1 αυτού, σύμφωνα με το οποίο η ΕΕΤΤ με απόφασή της καθορίζει τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχουν οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και για στατιστικούς σκοπούς και με την ίδια απόφαση καθορίζονται οι προθεσμίες μέσα στις οποίες πρέπει να παρέχονται οι υπόψη πληροφορίες, καθώς και το απαιτούμενο επίπεδο λεπτομέρειας,

γ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 686/064/2013 με θέμα «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1700/Β/10.07.2013), όπως ισχύει, και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 10 παρ. 1 εδάφιο ιγ, σύμφωνα με το οποίο:

- Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια «οφείλουν να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματος αυτής, κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο προς έλεγχο συμμόρφωσης με τις διατάξεις του κανονιστικού πλαισίου, την εκτέλεση των αποφάσεών της, καθώς και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς. Όσα στοιχεία θεωρεί η επιχείρηση εμπιστευτικά τα υποβάλλει διακριτά από τα μη εμπιστευτικά στοιχεία, με την ένδειξη «Εμπιστευτικό». Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στην ΕΕΤΤ, εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημα της ΕΕΤΤ».

- Η μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων συνεπάγεται κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 11 σε συνδυασμό με το άρθρο 10 του Κανονισμού Γενικών Αδειών,

δ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 686/065/2013 με θέμα «Κανονισμός Ειδικών Αδειών για την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1876/Β΄/31.07.2013), όπως ισχύει, και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 15 παρ. 8 αυτού, σύμφωνα με το οποίο:

- Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια «οφείλουν να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματος αυτής, κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο προς έλεγχο συμμόρφωσης με τις διατάξεις του κανονιστικού πλαισίου, την εκτέλεση των αποφάσεών της, καθώς και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς. Όσα στοιχεία θεωρεί η επιχείρηση εμπιστευτικά τα υποβάλλει διακριτά από τα μη εμπιστευτικά στοιχεία, με την ένδειξη «Εμπιστευτικό». Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στην ΕΕΤΤ, εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημα της ΕΕΤΤ».

- Η μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων συνεπάγεται κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 16 σε συνδυασμό με το άρθρο 15 του Κανονισμού Ειδικών Αδειών,

ε. το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δε δημιουργείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

η. την Εισήγηση αριθ. 28653/Φ600/14-02-2014 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ, και ύστερα από προφορική εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (Δρ. Κων/νου Σ. Δεληκωστόπουλου),

Επειδή :

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, για την εποπτεία, ρύθμιση και ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς συλλέγει και επεξεργάζεται, σε ετήσια βάση, στοιχεία από όλους τους αδειοδοτημένους παρόχους, τόσο ποσοτικά (όγκοι διακινηθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων, έσοδα από παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, στοιχεία υποδομής κ.λπ.), όσο και ποιοτικά (αφορούν τις εκτιμήσεις των παρόχων για τις τάσεις και τις προοπτικές της ταχυδρομικής αγοράς) και συντάσσει την ετήσια Μελέτη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς. Η ετήσια

Μελέτη της Ταχυδρομικής Αγοράς της ΕΕΤΤ αποτελεί το πλέον σημαντικό εργαλείο ενημέρωσης για τη λειτουργία, τις τάσεις και τον ανταγωνισμό στην Ελληνική ταχυδρομική αγορά. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται αποτελούν τα πραγματικά δεδομένα της αγοράς και όχι εκτιμήσεις που συνήθως γίνονται σε άλλους κλάδους και ως εκ τούτου, συμβάλλουν σημαντικά στη βέλτιστη απεικόνιση της διαχρονικής εξέλιξης της ταχυδρομικής αγοράς και στη λήψη αποφάσεων από τα εμπλεκόμενα μέρη του κλάδου. Η Μελέτη δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, παραδίδεται στον Πρόεδρο της Βουλής και στις ειδικές επιτροπές Ευρωπαϊκών Υποθέσεων, Θεσμών και Διαφάνειας, στο Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου, και αποστέλλεται ταχυδρομικώς σε Υπουργεία, σε παρόχους της ταχυδρομικής αγοράς καθώς και σε δημοσιογράφους και άλλους αρμόδιους φορείς, αποφασίζει :

1. Καθορίζει τα ερωτηματολόγια που πρέπει να αποσταλούν στις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια και Ειδική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών το περιεχόμενο των οποίων επισυνάπτεται ως Παράρτημα Ι («Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών») και ΙΙ («Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών») και οι σχετικές οδηγίες συμπλήρωσης που τα συνοδεύουν.

2. Εντέλλεται την ανάρτηση στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, των παραρτημάτων Ι και ΙΙ για την συλλογή ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων που αφορούν την οικονομική χρήση 2013, από όλες τις αδειοδοτημένες ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

3. Εντέλλεται την αποστολή επιστολής σε όλες τις αδειοδοτημένες ταχυδρομικές επιχειρήσεις με θέμα: Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων Επιχειρήσεων με Γενική και Ειδική Άδεια, με αντικείμενο τη συμπλήρωση των ακόλουθων ενοτήτων των ερωτηματολογίων:

- Ποσοτικό Ερωτηματολόγιο: όπου ζητούνται στοιχεία για τη δραστηριότητα (όγκοι διακινηθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων, έσοδα από παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, στοιχεία υποδομής κλπ) της επιχείρησής σας και του δικτύου της για το έτος 2013.
- Ποιοτικό Ερωτηματολόγιο: όπου ζητούνται οι εκτιμήσεις σας για τις τάσεις και τις προοπτικές της Ταχυδρομικής Αγοράς.

συμπεριλαμβανομένων και αναλυτικών οδηγιών για την συμπλήρωση των ενοτήτων του ερωτηματολογίου.

4. Ορίζει ως καταληκτική ημερομηνία, τη Δευτέρα 31 Μαρτίου 2014 για την αποστολή στην ΕΕΤΤ των πλήρως συμπληρωμένων ερωτηματολογίων αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση postalservices@eett.gr.

5. Επισημαίνει ότι:

α. Σύμφωνα με το άρθρο 17 «Κυρώσεις» του Ν.4053/2012, το άρθρο 11 «Διοικητικές Κυρώσεις» του Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1700/Β΄/10-07-2013) και το άρθρο 16 «Κυρώσεις» του Κανονισμού Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1876/Β΄/31-07-2013), η παράβαση των διατάξεων του Ν. 4053/2012 ή όρου της Γενικής/Ειδικής Άδειας συνεπάγεται την επιβολή κυρώσεων από την ΕΕΤΤ

β. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι υποχρεωτική και στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Η επιχείρηση είχε μηδενική δραστηριότητα κατά το εξεταζόμενο έτος (2013). Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται να απαντήσουν μόνο στην πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου («Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2013;»). Η μη υποβολή ερωτηματολογίου δεν συνεπάγεται ότι η επιχείρηση δηλώνει μηδενική ταχυδρομική δραστηριότητα.
- Η επιχείρηση διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα αποκλειστικά ως μέλος ΔΙΚΤΥΟΥ άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης (όπως ορίζεται στο άρθ. 2 του Κανονισμού Γενικών Αδειών – ΦΕΚ 1700/Β΄/10-07-2013) Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται η συμπλήρωση μόνο της ερώτησης 1.2 του Πίνακα 1 του Ποσοτικού Ερωτηματολογίου.

γ. Τα στοιχεία των ερωτηματολογίων θα χρησιμοποιηθούν και για τη σύνταξη της Μελέτης Ταχυδρομική Αγοράς 2013.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2013

(Χρήση από 1/1/2013 έως 31/12/2013)

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας	
Κατηγορία Γενικής Άδειας	

Υπεύθυνος παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ	Ονοματεπώνυμο	
	Θέση στην εταιρεία	
	Διεύθυνση επικοινωνίας	
	Τηλέφωνο επικοινωνίας	
	Fax	
	E-mail	
Άτομο επικοινωνίας για το ερωτηματολόγιο (εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής, συμπλήρωσης και αποστολής, που συμπληρώσατε ανωτέρω)	Ονοματεπώνυμο	
	Θέση στην εταιρεία	
	Διεύθυνση επικοινωνίας	
	Τηλέφωνο επικοινωνίας	
	Fax	
	E-mail	

Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2013;	

Πίνακας 1	ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το Δίκτυό της).	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)	Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο
1.1	*Ταχυμεταφορές*			
1.1.1	- Ταχυμεταφορές φακέλων εσωτερικού			
1.1.2	- Ταχυμεταφορές φακέλων εξωτερικού			
1.1.3	- Ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού (μικροδέματα έως 2 κιλά και δέματα άνω των 2 κιλών)			
1.1.4	- Ταχυμεταφορές δεμάτων εξωτερικού (μικροδέματα έως 2 κιλά και δέματα άνω των 2 κιλών)			
1.2	*Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων με **ΣΥΔΕΤΑ** άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης - Στοιχεία μη υποκείμενα σε τέλη, να μην χρησιμοποιηθούν αλλού στο παρόν ερωτηματολόγιο*			
Έλεγχος:	***Η στήλη "Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο" παρουσιάζει, σύμφωνα με την άποψη του επιχειρηματία, σωστές τιμές; Αν ναι, προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση. Αν όχι, παρακαλούμε όπως ελέγξετε ξανά τις καταχωρήσεις σας.***			

Πίνακας 2	ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνησή τους.	Αυθημερόν	Σε 1 Ημέρα	Σε Περισσότερες Ημέρες	Σύνολο
2.1α	*ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Εσωτερικού*				0
2.1β	*ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Εσωτερικού*				0
2.2.α	*ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Εξωτερικού*				0
2.2.β	*ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Εξωτερικού*				0
	Σύνολο	0	0	0	0
Έλεγχος:	***Το άθροισμα του 2.1α και 2.1β του πίνακα 2 πρέπει να ισούται με με το άθροισμα του 1.1.1. και 1.1.3 του πίνακα 1***			OK	0
Έλεγχος:	***Το άθροισμα του 2.2.α και 2.2.β του πίνακα 2 πρέπει να ισούται με με το άθροισμα του 1.1.2. και 1.1.4 του πίνακα 1***			OK	0

Πίνακας 3	ΠΛΗΘΟΣ και ΕΣΟΔΑ ταχ. αντικειμένων Ταχυμεταφορών (εσωτερικού & εξωτερικού), ανά κλιμάκιο βάρους.	Πλήθος ταχ. αντικειμένων	Έσοδα (€)
3.1	*Έγγραφα έως 2 κιλά*		
3.2	*Μικροδέματα έως 2 κιλά*		
3.3	*Δέματα από 2 κιλά έως 20 κιλά*		
3.4	*Δέματα άνω των 20 κιλών*		
	Σύνολο	0	0
Έλεγχος:	***Το σύνολο του πίνακα 3 πρέπει να ισούται με το σύνολο του πλήθους και των εσόδων των αντικειμένων του πίνακα 1.1***	OK	OK

Πίνακας 4	ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων: Γεωγραφική Κατανομή. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα).	Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβανομένων δεμάτων)	
	ΑΠΟ (Περιφέρεια):	Προς ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ	Προς ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ
4.1	*Ανατ. Μακεδονία & Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης, Δράμας, Καβάλας)*		
4.2	*Κεντρική Μακεδονία (Νομοί: Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας)*		
4.3	*Δυτική Μακεδονία (Νομοί: Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών)*		
4.4	*Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας)*		
4.5	*Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας)*		
4.6	*Ιόνια Νησιά (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου)*		
4.7	*Δυτική Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Αχαΐας, Ηλείας)*		
4.8	*Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας)*		
4.9	*Αττική (Νομός: Αττικής)*		
4.10	*Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας)*		
4.11	*Βόρειο Αιγαίο (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου)*		
4.12	*Νότιο Αιγαίο (Νομοί: Κυκλάδων, Δωδεκανήσου)*		
4.13	*Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου)*		
	Σύνολο	0	0

Πίνακας 5	ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων ΠΡΟΣ το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα).	Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβ. δεμάτων)
	Από εσωτερικό ΠΡΟΣ (Ζώνη Προορισμού):	
5.1	Ευρωπ. Ένωση (27 χώρες)	
5.2	Λοιπή Ευρώπη	
5.3	ΗΠΑ - Καναδάς	
5.4	Λοιπή Αμερική	
5.5	Ασία	
5.6	Αφρική	
5.7	Ωκεανία	
	Σύνολο	**0**
Έλεγχος:	***Το σύνολο των ταχ. αντικειμένων του Πίνακα 5 πρέπει να ισούται με το σύνολο των ταχ. αντικειμένων "Προς ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ" του πίνακα 4.***	

Πίνακας 6	ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων ΑΠΟ το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν τα ταχ. αντικείμενα στα σημεία εισόδου της χώρας και τα επιδίδουν αυτόνομα ή συνδυασμένα).	Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβ. δεμάτων)
	ΑΠΟ (Ζώνη Προέλευσης) προς εσωτερικό:	
6.1	Ευρωπ. Ένωση (27 χώρες)	
6.2	Λοιπή Ευρώπη	
6.3	ΗΠΑ - Καναδάς	
6.4	Λοιπή Αμερική	
6.5	Ασία	
6.6	Αφρική	
6.7	Ωκεανία	
	Σύνολο	**0**

Πίνακας 7	Στοιχεία Δικτύου	
7.1	Αριθμός Ταχ. Επιχειρήσεων Χωρίς Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών ενταγμένων στο Δίκτυο.	

Πίνακας 8	ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της (ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια), στις 31/12/2013. (Η απασχόληση να είναι μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχόν άλλες εργασίες της επιχείρησης).	Διανομείς			Λοιπό Προσωπικό		
8.1	Απασχολούμενο Προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ απασχόλησης	Ανωτ	Μέση	Υποχρ	Ανωτ	Μέση	Υποχρ
8.1.1	Ταχ. επιχείρησης						
8.1.2	Υπολ. Δικτύου (χωρίς Γενική Άδεια)						
8.2	Απασχολούμενο Προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης	Ανωτ	Μέση	Υποχ	Ανωτ	Μέση	Υποχ
8.2.1	Ταχ. επιχείρησης						
8.2.2	Υπολ. Δικτύου (χωρίς Γενική Άδεια)						
	Σύνολο	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Έλεγχος:	***Αν έχετε δηλώσει Δίκτυο επιχειρήσεων στον Πίνακα 7.1, χρειάζεται να δηλώσετε τα στοιχεία του απασχολούμενου προσωπικού του Δικτύου, όπως αναλύονται στον Πίνακα 8. Αν το διπλανό κελί είναι κενό, προχωρήστε στη συμπλήρωση του επόμενου πίνακα.***						

Πίνακας 9	ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ, ταχ. επιχ/σης & του δικτύου της (ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια), στις 31/12/2013	Ταχ. επιχείρησης		Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Γενική Άδεια)	
		πλήθος	έκταση (τ.μ.)	πλήθος	έκταση (τ.μ.)
9.1	Καταστήματα Ταχυμεταφορών που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής				
9.2	Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ)				
9.3	Καταστήματα Ταχυμεταφορών (ΜΟΝΟ)				
9.4	Αποθηκευτικοί χώροι				
9.5	Θυρίδα Υποδοχής				
	Σύνολο	**0**	**0,00**	**0**	**0,00**
Έλεγχος:	***Αν έχετε δηλώσει Δίκτυο επιχειρήσεων στον Πίνακα 7.1, χρειάζεται να δηλώσετε την κτιριακή υποδομή των επιχειρήσεων Δικτύου, όπως αναλύονται στον Πίνακα 9. Αν το διπλανό κελί είναι κενό, προχωρήστε στη συμπλήρωση του επόμενου πίνακα.***				

Πίνακας 10	ΠΛΗΘΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της (ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια), στις 31/12/2013	Αριθμός μεταφορικών μέσων Ταχ. επιχείρησης	Αριθμός μεταφορικών μέσων Υπολοίπου Δικτύου
10.1	Αυτοκίνητα - Φορτηγά		
10.2	Δίκυκλα		
	Σύνολο	**0**	**0**
Έλεγχος:	***Αν έχετε δηλώσει Δίκτυο επιχειρήσεων στον Πίνακα 7.1, χρειάζεται να δηλώσετε τα μεταφορικά μέσα των επιχειρήσεων Δικτύου, όπως αναλύονται στον Πίνακα 10. Αν το διπλανό κελί είναι κενό, προχωρήστε στη συμπλήρωση του επόμενου πίνακα.***		

Πίνακας 11	ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2013	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)	Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο
11.1	Πελάτες ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ (χωρίς σύμβαση)			
11.2	Πελάτες ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ			
	Σύνολο	**0**	**0,00 €**	
Έλεγχος:	***Στην ερώτηση αυτή διαχωρίζεται το πλήθος και τα έσοδα από διακίνηση ταχ. αντικειμένων με τιμές λιανικής ή χονδρικής. Συνεπώς το άθροισμα του Πίνακα 11 πρέπει να ισούται με τα στοιχεία της ερώτησης 1.1***			
Έλεγχος:	***Η στήλη "Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο" παρουσιάζει, σύμφωνα με την άποψη του επιχειρηματία, σωστές τιμές; Αν ναι, προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση. Αν όχι, παρακαλούμε όπως ελέγξετε ξανά τις καταχωρήσεις σας.***			

Πίνακας 12	Ανάλυση στοιχείων ερώτησης 11.2 με βάση το ύψος των εσόδων που απέφεραν έκαστος πελάτης με σύμβαση στην ταχ. επιχείρηση & το δικτυό της, στις 31/12/2013	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)	Πλήθος Πελατών
12.1	0 - 30.000 ευρώ έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ			
12.2	30.001 - 150.000 ευρώ έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ			
12.3	150.001 ευρώ και πάνω έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ			
	Σύνολο	*0*	*0,00 €*	
Έλεγχος:	*Στην ερώτηση αυτή διαχωρίζεται το πλήθος και τα έσοδα από διακίνηση ταχ. αντικειμένων πελατών με τους οποίους η ταχ. επιχείρηση έχει σύμβαση συνεργασίας. Άρα το άθροισμα του Πίνακα 12 πρέπει να ισούται με την ερώτηση 11.2*			

Πίνακας 13	Ποσοστό διακινηθέντων αντικειμένων με ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ ή ΜΕ ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ για το έτος 2013, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν αυτόνομα ή συνδυασμένα	% Πλήθους ταχ. αντικειμένων
13.1	Με χρέωση ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ	
13.2	Με χρέωση ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ	
	Σύνολο	*0%*
Έλεγχος:	*Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%*	

Πίνακας 14	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, πλήθος και έσοδα ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού και εξωτερικού.	% Πλήθους ταχ. Αντικειμένων	% Εσόδων
14.1	Αποστολές εσωτερικού		
14.2	Αποστολές εξωτερικού εισερχ΄μενες		
14.3	Αποστολές εξωτερικού εξερχ΄μενες		
	Σύνολο	*0%*	*0%*
Έλεγχος:	*Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%*		

Πίνακας 15	ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ ταχ. επιχείρησης και πελατών της							
	ΤΥΠΟΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ	Αριθμ΄ς Περιπτώσεων κατά είδος διαφοράς	Φιλικ΄ς Διακανονισμ΄ς	Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών	ΕΕΤΤ	Δικαστική Επίλυση	Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς	Συνολικ΄ Ποσ΄ Αποζημίωσης κατά τύπο Διαφοράς
15.1	Απώλεια	0						
15.2	Ζημία	0						
15.3	Καθυστέρηση	0						
15.4	Προβλήματα επίδοσης	0						
15.5	Πλημμελής εξυπηρέτησης	0						
15.6	Άλλο	0						
	Σύνολο	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0,00 €*

Πίνακας 16	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης	Ποσά σε ευρώ (€)
16.1	Σύνολο κύκλου εργασιών (σε ευρώ) από την παροχή ταχυδρομικών και μη υπηρεσιών της Ταχ. Επιχείρησης για τη χρήση του 2013.	
16.2	Σύνολο των εξόδων – δαπανών για την παροχή ταχυδρομικών και μη υπηρεσιών για τη χρήση του 2013. Τέτοιες δαπάνες περιλαμβάνουν	0,00 €
16.2.1	- Δαπάνες Προσωπικού: Μισθοδοτικές Εισφορές Αποζημιώσεις	
16.2.2	- Κόστος Μέσων Μεταφοράς: Καυσίμων, Συντηρήσεων	
16.2.3	- Προμήθειες σε τρίτους	
16.2.4	- Χρηματοοικονομικά Έξοδα: Leasing, Τόκοι Δανείων	
16.2.5	- Τεχνολογικός - Πληροφοριακός Εξοπλισμός	
16.2.6	- Διάφορα Έξοδα: Ενοίκια, Αποσβέσεις, Αναλώσιμα, Μηχανήματα κτλ	
16.2.7	Εφόσον δεν είναι διαθέσιμη η ανάλυση των δαπανών στις ως άνω κατηγορίες, να συμπληρωθεί το συνολικό ποσό δαπανών στο διπλανό κελί	

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών **Ποσοτικά Δεδομένα** **(Χρήση από 1/1/2013 έως 31/12/2013)**	
ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	**ΜΟΝΟ** αυτά συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με κόκκινο χρώμα.
Οδηγίες συμπλήρωσης στοιχείων επιχείρησης	
Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας:	**ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ** από αναπτυσσόμενη λίστα τον Αριθμό Μητρώου ΕΕΤΤ της επιχείρησης όπως αναφέρεται στη Βεβαίωση Εγγραφής. Στο πεδίο συμπληρώνεται αυτόματα και η επωνυμία και η δηλωθείσα -στην ΕΕΤΤ- διεύθυνση της εταιρείας. Σε περίπτωση που δεν ισχύει η διεύθυνση αλληλογραφίας, επικοινωνήστε με την ΕΕΤΤ.
Κατηγορία Γενικής Άδειας:	**ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ** από αναπτυσσόμενη λίστα την Κατηγορία Γενικής Άδειας της επιχείρησης όπως αναφέρεται στη Βεβαίωση Εγγραφής.
Υπεύθυνος παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ:	
Ονοματεπώνυμο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής του ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ **(νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης)**
Θέση στην εταιρεία	
Διεύθυνση επικοινωνίας:	
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Fax:	
E-mail:	
Άτομο επικοινωνίας για το ερωτηματολόγιο (εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής, συμπλήρωσης και αποστολής, που συμπληρώσατε ανωτέρω)	
Ονοματεπώνυμο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας ατόμου το οποίο δύναται να παράσχει πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τα υποβληθέντα ερωτηματολόγια στην ΕΕΤΤ, εφόσον αυτό το πρόσωπο διαφέρει από το πρόσωπο της προηγούμενης ενότητας.
Θέση στην εταιρεία:	
Διεύθυνση επικοινωνίας:	
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Fax:	
E-mail:	

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	
Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2013;	
ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ από αναπτυσσόμενη λίστα ΝΑΙ ή ΟΧΙ.	
Πίνακας 1	**ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της).**
1.1	ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ: συμπληρώνονται σύμφωνα με τις υποκατηγορίες υπηρεσιών, όπως δηλώνονται στη Δήλωση Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών (ΦΕΚ 1700/Β/10-7-2013)
1.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΩΣ ΜΕΛΟΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΑΛΛΗΣ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ. Συμπληρώνεται ο αριθμός των Ταχ. Αντικειμένων που διακίνησε η επιχείρηση καθώς και τα αντίστοιχα έσοδα που αποκόμισε πραγματοποιώντας αποστολές ως μέλος ΔΙΚΤΥΟΥ άλλης αδειοδοτημένης ταχ. επιχείρησης (με ΣΥΔΕΤΑ άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης). Τα στοιχεία αυτά δεν υπόκεινται σε τέλη.
Πίνακας 2	**ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους.**
	ΑΥΤΟΝΟΜΗ διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα και η επίδοσή τους στον παραλήπτη γίνεται από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της.
	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα γίνεται από την ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της, και η επίδοσή τους στον παραλήπτη πραγματοποιείται με τη μεσολάβηση άλλων αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, οι οποίες αναλαμβάνουν τη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων, για το τμήμα που τις αφορά.
2.1α	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων (και δεμάτων) που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ή το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.1β	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων (και δεμάτων) που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ή το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.2α	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων (και δεμάτων) που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.2β	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων (και δεμάτων) που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.

Πίνακας 3	**ΠΛΗΘΟΣ και ΕΣΟΔΑ ταχ. αντικειμένων Ταχυμεταφορών (εσωτερικού & εξωτερικού), ανά κλιμάκιο βάρους.**
3.1	Συμπληρώνεται το πλήθος και τα έσοδα όλων των Εγγράφων έως 2 κιλά.
3.2	Συμπληρώνεται το πλήθος και τα έσοδα όλων των Μικροδεμάτων έως 2 κιλά.
3.3	Συμπληρώνεται το πλήθος και τα έσοδα όλων των ταχυδρομικών Δεμάτων από 2 έως 20 κιλά.
3.3	Συμπληρώνεται το πλήθος και τα έσοδα όλων των ταχυδρομικών Δεμάτων άνω των 20 κιλών.
Πίνακας 4	**ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων: Γεωγραφική Κατανομή. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα).**
4.1 - 4.13	Στο υποπεδίο με τίτλο «ΑΠΟ (Περιφέρεια)» είναι αναγραμμένες οι δεκατρείς (13) Διοικητικές Περιφέρειες της Χώρας. Στο υποπεδίο με τίτλο «Προς Εσωτερικό» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων (αριθμός) που προέρχονται από την αντίστοιχη Περιφέρεια και έχουν προορισμό το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ. Στο υποπεδίο με τίτλο «Προς Εξωτερικό» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων (αριθμός) που προέρχονται από την αντίστοιχη Περιφέρεια και έχουν προορισμό το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ.
Πίνακας 5	**ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων ΠΡΟΣ το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα).**
5.1 - 5.7	Στα υποπεδία με τίτλο «Από Εσωτερικό ΠΡΟΣ (Ζώνη Προορισμού)» είναι αναγραμμένες οι επτά (7) ζώνες προορισμού της Υφηλίου. Στα υποπεδία με τίτλο «Πλήθος Ταχ. Αντικειμένων» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων που παραλήφθησαν στο εσωτερικό και έχουν ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ την αντίστοιχη ΖΩΝΗ της Υφηλίου.
Πίνακας 6	**ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων ΑΠΟ το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν τα ταχ. αντικείμενα στα σημεία εισόδου της χώρας και τα επίδοσαν αυτόνομα ή συνδυασμένα).**
6.1 - 6.7	Στα υποπεδία με τίτλο «ΑΠΟ (Ζώνη προέλευσης) ΠΡΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ:» είναι αναγραμμένες οι επτά (7) ζώνες προέλευσης της Υφηλίου.. Στα υποπεδία με τίτλο «Πλήθος Ταχ. Αντικειμένων» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων (αριθμό) που έχουν ως ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ την αντίστοιχη ΖΩΝΗ της Υφηλίου.
Πίνακας 7	**Στοιχεία Δικτύου**
7.1	Συμπληρώνεται ο αριθμός των άλλων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια που είναι ΕΝΤΑΓΜΕΝΕΣ στο Δίκτυο της Ταχυδρομικής Επιχείρησης που ερωτάται.

Πίνακας 8	**ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της (ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια), στις 31/12/2013. (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχον άλλες εργασίες της επιχείρησης).**
8.1	Το πεδίο αφορά το απασχολούμενο προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ και είναι χωρισμένο σε δύο (2) Κατηγορίες: «Διανομέων» (δηλ. Οδηγών) και «Λοιπού Προσωπικού» (δηλ. Προσωπικό Διοίκησης, Εμπορίας, Διαλογής, Ταξινόμησης). Επίσης οι εν λόγω κατηγορίες είναι χωρισμένες σε τρεις υποκατηγορίες «Ανώτατης Εκπαίδευσης», «Μέσης Εκπαίδευσης» και «Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης».
8.1.1	Συμπληρώνεται αντίστοιχα ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού (ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομέων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης της Ταχυδρομικής επιχείρησης.
8.1.2	Συμπληρώνεται αντίστοιχα ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού (ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομέων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης του Υπολοίπου Δικτύου (χωρίς Γενική Άδεια).
8.2	Το πεδίο αφορά το απασχολούμενο προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ και είναι χωρισμένο σε δύο (2) Κατηγορίες: «Διανομέων» (δηλ. Οδηγών) και «Λοιπού Προσωπικού» (δηλ. Προσωπικό Διοίκησης, Εμπορίας, Διαλογής, Ταξινόμησης). Επίσης οι εν λόγω κατηγορίες είναι χωρισμένες σε τρεις υποκατηγορίες «Ανώτατης Εκπαίδευσης», «Μέσης Εκπαίδευσης» και «Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης».
8.2.1	Συμπληρώνεται αντίστοιχα ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού (ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ)«Διανομέων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης της Ταχυδρομικής επιχείρησης.
8.2.2	Συμπληρώνεται αντίστοιχα ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού (ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομέων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης του Υπολοίπου Δικτύου (χωρίς Γενική Άδεια).
Πίνακας 9	**ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ, ταχ. επιχ/σης & του δικτύου της (ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια), στις 31/12/2013**
9.1	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των Συστεγασμένων Καταστημάτων Ταχυμεταφορών & Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν τα Συστεγασμένα Καταστήματα Ταχυμεταφορών & Κέντρα Διαλογής της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των Συστεγασμένων Καταστημάτων Ταχυμεταφορών & Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου, χωρίς Γενική Άδεια (εφόσον υπάρχει).
9.2	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν τα Κέντρα Διαλογής (που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια) της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου, χωρίς Γενική Άδεια (εφόσον υπάρχει).
9.3	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των Καταστημάτων Ταχυμεταφορών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν τα Καταστήματα Ταχυμεταφορών (που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια) της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των Καταστημάτων Ταχυμεταφορών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου, χωρίς Γενική Άδεια (εφόσον υπάρχει).
9.4	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των αποθηκών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν οι αποθήκες της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των αποθηκών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου, χωρίς Γενική Άδεια (εφόσον υπάρχουν).
9.5	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των θυρίδων υποδοχής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν οι θυρίδες υποδοχής της Ταχυδρομικής
Πίνακας 10	**ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της (ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια), στις 31/12/2013**
10.1	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των αυτοκινήτων-φορτηγών που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των αυτοκινήτων-φορτηγών του Υπόλοιπου Δικτύου της, χωρίς Γενική Άδεια.
10.2	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των δικύκλων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των δικύκλων του Υπόλοιπου Δικτύου της, χωρίς Γενική Άδεια.

Πίνακας 11	**ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2013**
11.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα (ποσό σε (€)) που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ (χωρίς σύμβαση).
11.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα (ποσό σε (€)) που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ. Ως πελάτες με σύμβαση λογίζονται αυτοί με τους οποίους η επιχείρηση διατηρεί σταθερή σχέση συνεργασίας και στις μεταξύ τους συναλλαγές εφαρμόζεται ειδικό τιμολόγιο εκτός του επισήμου τιμοκαταλόγου της επιχείρησης.
Πίνακας 12	**Ανάλυση στοιχείων ερώτησης 11.2 με βάση το ύψος των εσόδων που απέφεραν έκαστος πελάτης με σύμβαση στην ταχ. επιχείρηση & το δικτυό της, στις 31/12/2013**
12.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 0 έως 30.000 € ανά πελάτη.
12.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 30.001 € έως 150.000 € ανά πελάτη.
12.3	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 150.000 € και πάνω ανά πελάτη.
Πίνακας 13	**Ποσοστό διακινηθέντων αντικειμένων με ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ ή ΜΕ ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ για το έτος 2013, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν αυτόνομα ή συνδυασμένα.**
13 1	Συμπληρώνεται το ποσοστό των διακινηθέντων αντικειμένων με ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ για το έτος 2013, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν αυτόνομα ή συνδυασμένα.
13.2	Συμπληρώνεται το ποσοστό των διακινηθέντων αντικειμένων με ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ για το έτος 2013, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν αυτόνομα ή συνδυασμένα.
Πίνακας 14	**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ποσοστό πλήθους και εσόδων ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού και εξωτερικού**
14.1	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους και των εσόδων των ταχυδρομικών αντικειμένων των οποίων η αποστολή και η παραλαβή έγινε εντός της Ελληνικής Επικράτειας
14.2	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους και των εσόδων των ταχυδρομικών αντικειμένων των οποίων η αποστολή έγινε από χώρα του εξωτερικού με προορισμό την Ελληνική Επικράτεια
14.3	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους και των εσόδων των ταχυδρομικών αντικειμένων των οποίων η αποστολή έγινε από την Ελληνική Επικράτεια προς χώρες του εξωτερικού

Πίνακας 15	**ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ ταχ. επιχείρησης και πελατών της**
15.1	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΑΠΩΛΕΙΑ ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
15.2	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΖΗΜΙΑ ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
15.3	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
15.4	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ των ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
15.5	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΠΛΗΜΜΕΛΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ της ταχυδρομικής επιχείρησης, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
15.6	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών ΑΛΛΟΥ ΤΥΠΟΥ της επιχείρησης με τους πελάτες της, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
Πίνακας 16	**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης**
16.1	Συμπληρώνεται ανάλογα στο αντίστοιχο υποπεδίο το σύνολο των εσόδων που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2013 από τις οικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης
16.2	Συμπληρώνεται ανάλογα στο αντίστοιχο υποπεδίο το σύνολο των εξόδων - δαπανών που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2013 και οι οποίες αφορούν την παροχή ταχυδρομικών και μη υπηρεσιών της επιχείρησης .

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2013

(Χρήση από 1/1/2013 έως 31/12/2013)

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας	

Υπεύθυνος παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ	Ονοματεπώνυμο	
	Θέση στην εταιρεία.	
	Διεύθυνση επικοινωνίας	
	Τηλέφωνο επικοινωνίας	
	Fax	
	E-mail:	
Άτομο επικοινωνίας για το ερωτηματολόγιο (εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής, συμπλήρωσης και αποστολής, που συμπληρώσατε ανωτέρω)	Ονοματεπώνυμο.	
	Θέση στην εταιρεία	
	Διεύθυνση επικοινωνίας·	
	Τηλέφωνο επικοινωνίας	
	Fax	
	E-mail:	

Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2013;	

Πίνακας 1	ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της).	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)	Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο
1.1	Φάκελοι έως 2 κιλά			
1.2	Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτηΥπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει			
1.3	Εφημερίδες έως 2 κιλά			
1.4	Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά έως 2 κιλά			
1.5	Μικροδέματα έως 2 κιλά			
1.6	Δέματα έως 20 κιλά			
	Σύνολο Πλήθους αντικ. & Εσόδων από Ταχυδρομικές και συναφείς υπηρεσίες	0	0,00 €	
Έλεγχος:	*Η στήλη "Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο" παρουσιάζει, σύμφωνα με την άποψη του επιχειρηματία, σωστές τιμές; Αν ναι, προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση. Αν όχι, παρακαλούμε όπως ελέγξετε ξανά τις καταχωρήσεις σας.*			

Πίνακας 2	ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους.	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)	Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο
2.1α	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Εσωτερικού			0
2.1β	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Εσωτερικού			0
2.2.α	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Εξωτερικού			0
2.2.β	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Εξωτερικού			0
	Σύνολο	0	0,00 €	0,00 €
Έλεγχος:	*Το άθροισμα του 2.1α και 2.1β του πίνακα 2 πρέπει να ισούται με με το άθροισμα του 1.1.1. και 1.1.3 του πίνακα 1*		OK	0
Έλεγχος:	*Το άθροισμα του 2.2.α και 2.2.β του πίνακα 2 πρέπει να ισούται με με το άθροισμα του 1.1.2. και 1.1.4 του πίνακα 1*		OK	0

Πίνακας 3	Στοιχεία Δικτύου	
3.1	Αριθμός Ταχ. Επιχειρήσεων Χωρίς Ειδική Άδεια ενταγμένων στο Δίκτυο	

Πίνακας 4	**ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων που παραλήφθηκαν ανά Περιφέρεια ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ** (Να συμπληρωθεί **ΜΟΝΟ** από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα)	Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβ. Δεμάτων)
	ΑΠΟ (Περιφέρεια):	
4.1	Ανατ Μακεδονία & Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης, Δράμας, Καβάλας)	
4.2	Κεντρική Μακεδονία (Νομοί. Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας)	
4.3	Δυτική Μακεδονία (Νομοί. Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών)	
4.4	Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας)	
4.5	Θεσσαλία (Νομοί· Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας)	
4.6	Ιόνια Νησιά (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου)	
4.7	Δυτική Ελλάδα (Νομοί· Αιτωλοακαρνανίας, Αχαΐας, Ηλείας)	
4.8	Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας)	
4.9	Αττική (Νομός: Αττικής)	
4.10	Πελοπόννησος (Νομοί· Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας)	
4.11	Βόρειο Αιγαίο (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου)	
4.12	Νότιο Αιγαίο (Νομοί: Κυκλάδων, Δωδεκανήσου)	
4.13	Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου)	
	ΣΥΝΟΛΟ	0

Πίνακας 5	**ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της, στις 31/12/2013.** (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχόν άλλες εργασίες της επιχείρησης)	**Διανομείς**			**Λοιπό Προσωπικό**		
5.1	*Απασχολούμενο Προσωπικ΄ ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ*	Ανωτ.	Μέση	Υποχρ.	Ανωτ.	Μέση	Υποχρ.
5.1 1	*Ταχ. επιχείρησης*						
5.1.2	*Υπολ. Δικτύου*						
5.2	*Απασχολούμενο Προσωπικ΄ ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ*	Ανωτ.	Μέση	Υποχρ.	Ανωτ.	Μέση	Υποχρ.
5.2.1	*Ταχ. επιχείρησης*						
5.2.2	*Υπολ. Δικτύου*						
	ΣΥΝΟΛΟ	0	0	0	0	0	0
Έλεγχος:	***Αν έχετε δηλώσει Δίκτυο επιχειρήσεων στον Πίνακα 6.1, χρειάζεται να δηλώσετε τα στοιχεία του απασχολούμενου προσωπικού του Δικτύου, όπως αναλύονται στον Πίνακα 7. Αν το διπλανό κελί είναι κενό, προχωρήστε στη συμπλήρωση του επόμενου πίνακα.***						

Πίνακας 6	**ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ταχ. επιχ/σης & του δικτύου της στις 31/12/2013**	**Ταχ. επιχείρησης**		**Υπόλοιπου Δικτύου**	
		πλήθος	**έκταση (τ.μ.)**	**πλήθος**	**έκταση (τ.μ.)**
6.1	*Ταχυδρομικά Καταστήματα που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής*				
6.2	*Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ)*				
6.3	*Ταχυδρομικά Καταστήματα (ΜΟΝΟ)*				
6.4	*Αποθηκευτικοί χώροι*				
6.5	*Θυρίδες Υποδοχής*				
	ΣΥΝΟΛΟ	0	0,00	0	0,00
Έλεγχος:	***Αν έχετε δηλώσει Δίκτυο επιχειρήσεων στον Πίνακα 6, χρειάζεται να δηλώσετε την κτιριακή υποδομή των επιχειρήσεων Δικτύου, όπως αναλύονται στον Πίνακα 8. Αν το διπλανό κελί είναι κενό, προχωρήστε στη συμπλήρωση του επόμενου πίνακα.***				

Πίνακας 7	**Αριθμός ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της στις 31/12/2013**	**Ταχυδρομικής Επιχείρησης**	**Υπολοίπου Δικτύου**
7.1	*Αυτοκίνητα - Φορτηγά*		
7.2	*Δίκυκλα*		
	ΣΥΝΟΛΟ	0	0
Έλεγχος:	***Αν έχετε δηλώσει Δίκτυο επιχειρήσεων στον Πίνακα 6, χρειάζεται να δηλώσετε τα μεταφορικά μέσα των επιχειρήσεων Δικτύου, όπως αναλύονται στον Πίνακα 9. Αν το διπλανό κελί είναι κενό, προχωρήστε στη συμπλήρωση του επόμενου πίνακα.***		

Πίνακας 8	**ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ της ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2013**	**Πλήθος ταχ. αντικ.**	**Έσοδα (€)**	**Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο**
8.1	*Πελάτες ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ (χωρίς σύμβαση)*			
8.2	*Πελάτες ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ*			
	ΣΥΝΟΛΟ	0	0,00 €	
Έλεγχος:	***Στην ερώτηση αυτή διαχωρίζεται το πλήθος και τα έσοδα από διακίνηση ταχ. αντικειμένων με τιμές λιανικής ή χονδρικής. Συνεπώς το άθροισμα του Πίνακα 10 πρέπει να ισούται με τα στοιχεία του πίνακα 1***			
Έλεγχος:	***Η στήλη "Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο" παρουσιάζει, σύμφωνα με την άποψη του επιχειρηματία, σωστές τιμές; Αν ναι, προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση. Αν όχι, παρακαλούμε όπως ελέγξετε ξανά τις καταχωρήσεις σας.***			

Πίνακας 9	**Ανάλυση στοιχείων ερώτησης 11.2 με βάση το ύψος των εσόδων που απέφεραν έκαστος πελάτης με σύμβαση στην ταχ. επιχείρηση & το δικτυό της, στις 31/12/2013**	**Πλήθος ταχ. αντικ.**	**Έσοδα (€)**	**Πλήθος πελατών**
9.1	*0 - 30.000 ευρώ έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ*			
9.2	*30.001 - 150.000 ευρώ έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ*			
9.3	*150.001 ευρώ και πάνω έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ*			
	ΣΥΝΟΛΟ	0	0,00 €	0
Έλεγχος:	***Στην ερώτηση αυτή διαχωρίζεται το πλήθος και τα έσοδα από διακίνηση ταχ. αντικειμένων πελατών με τους οποίους η ταχ. επιχείρηση έχει σύμβαση συνεργασίας. Άρα το άθροισμα του Πίνακα 9 πρέπει να ισούται με την ερώτηση 8.2***			
Έλεγχος:	***Η στήλη "Μέση τιμή χρέωσης ανά αντικείμενο" παρουσιάζει, σύμφωνα με την άποψη του επιχειρηματία, σωστές τιμές; Αν ναι, προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση. Αν όχι, παρακαλούμε όπως ελέγξετε ξανά τις καταχωρήσεις σας.***			

Πίνακας 10	**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ: ποσοστά πλήθους και εσόδων ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού και εξωτερικού**	**% Πλήθους ταχ. Αντικειμένων**	**% Εσόδων**
10.1	*Αποστολές εσωτερικού*		
10.2	*Αποστολές εξωτερικού εισερχ΄μενες*		
10.3	*Αποστολές εξωτερικού εξερχ΄μενες*		
	Σύνολο	0%	0%
Έλεγχος:	***Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%***		

Πίνακας 11	**ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ ταχ. επιχείρησης και πελατών της**							
	ΤΥΠΟΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ	*Αριθμ΄ς Περιπτώσεων κατά είδος διαφοράς*	*Φιλικ΄ς Διακανονισμ΄ς*	*Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών*	*ΕΕΤΤ*	*Δικαστική Επίλυση*	*Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς*	*Συνολικ΄ Ποσ΄ Αποζημίωσης κατά τύπο Διαφοράς*
11.1	Απώλεια	0						
11.2	Ζημία	0						
11.3	Καθυστέρηση	0						
11.4	Προβλήματα επίδοσης	0						
11.5	Πλημμελής εξυπηρέτησης	0						
11.6	Άλλο	0						
	Σύνολο	0	0	0	0	0	0	0,00 €

Πίνακας 12	**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης**	**Ποσά σε ευρώ**
12.1	**Σύνολο κύκλου εργασιών (σε ευρώ) από την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών της Ταχ. Επιχείρησης για τη χρήση του 2013.** Το σύνολο κύκλου εργασιών αναφέρεται ΜΟΝΟΝ στις δραστηριότητες που αφορούν ταχυδρομικές και συναφείς υπηρεσίες εντός της Ελληνικής Επικράτειας	0,00 €
12.2	**Σύνολο των εξόδων – δαπανών για την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών για τη χρήση του 2013.** Τέτοιες δαπάνες περιλαμβάνουν	0,00 €
12.2.1	- Δαπάνες Προσωπικού, Εργοδοτικές Εισφορές, Αποζημιώσεις,	
12.2.2	- Κόστος Μέσων Μεταφοράς, Καυσίμων, Συντηρήσεων,	
12.2.3	- Προμήθειες σε τρίτους,	
12.2.4	- Χρηματοοικονομικά Έξοδα, Leasing, Τόκοι Δανείων,	
12.2.5	- Τεχνολογικός - Πληροφοριακός Εξοπλισμός	
12.2.6	- Διάφορα έξοδα (Ενοίκια, Αποσβέσεις, Αναλώσιμα, Μηχανήματα, κτλ).	
12.2.7	**Εφόσον δεν είναι διαθέσιμη η ανάλυση των δαπανών στις ως άνω κατηγορίες, να συμπληρωθεί το συνολικό ποσό δαπανών στο διπλανό κελί.**	

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποσοτικά Δεδομένα
(Χρήση από 1/1/2013 έως 31/12/2013)

ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	**ΜΟΝΟ** αυτά συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με **κόκκινο χρώμα**.

Οδηγίες συμπλήρωσης πίνακα στοιχείων εταιρείας

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας:	Συμπληρώνεται **ΕΠΙΛΕΓΟΝΤΑΣ** τον Αριθμό Μητρώου ΕΕΤΤ της επιχείρησης όπως αναφέρεται στη Βεβαίωση Εγγραφής. Στο πεδίο συμπληρώνεται αυτόματα και η επωνυμία και η δηλωθείσα -στην ΕΕΤΤ- διεύθυνση της εταιρείας.
Υπεύθυνος παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ:	
Ονοματεπώνυμο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής του ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ **(νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης)**
Θέση στην εταιρεία:	
Διεύθυνση επικοινωνίας:	
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Fax:	
E-mail:	
Άτομο επικοινωνίας για το ερωτηματολόγιο (εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής, συμπλήρωσης και αποστολής, που συμπληρώσατε ανωτέρω)	
Ονοματεπώνυμο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας ατόμου το οποίο δύναται να παράσχει πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τα υποβληθέντα ερωτηματολόγια στην ΕΕΤΤ, εφόσον αυτό το πρόσωπο διαφέρει από το πρόσωπο της προηγούμενης ενότητας.
Θέση στην εταιρεία:	
Διεύθυνση επικοινωνίας:	
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Fax:	
E-mail:	

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2013;
ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ από αναπτυσσόμενη λίστα ΝΑΙ ή ΟΧΙ.

Πίνακας 1	**ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της).**
1 1	Συμπληρώνεται το πλήθος των ΦΑΚΕΛΩΝ έως 2 ΚΙΛΑ και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί στη διακίνηση ΦΑΚΕΛΩΝ.
1 2	Συμπληρώνεται το πλήθος των Διαφημιστικών Αντικειμένων με Διεύθυνση Παραλήπτη και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί στη διακίνηση Διαφημιστικών Αντικειμένων με Διεύθυνση Παραλήπτη.
1.3	Συμπληρώνεται το πλήθος των διακινούμενων ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ και το σύνολο των εσόδων πού αντιστοιχεί στη διακίνηση ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ έως 2 κιλά.
1.4	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχυδρομικών αντικειμένων που αφορούν σε ΒΙΒΛΙΑ, ΚΑΤΑΛΟΓΟΥΣ, και ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί σε αυτά.
1.5	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχυδρομικών αντικειμένων που αφορούν σε ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΑ έως 2 κιλά και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί σε αυτά.
1.6	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχυδρομικών αντικειμένων που αφορούν σε ΔΕΜΑΤΑ έως 20 κιλά και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί σε αυτά.

Πίνακας 2	**ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους.**
	ΑΥΤΟΝΟΜΗ διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα και η επίδοσή τους στον παραλήπτη γίνεται από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της.
	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα γίνεται από την ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της, και η επίδοσή τους στον παραλήπτη πραγματοποιείται με τη μεσολάβηση άλλων αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, οι οποίες αναλαμβάνουν τη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων, για το τμήμα που τις αφορά.
2.1α	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ή το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.1β	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ή το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.2α	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.2β	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.

Πίνακας 3	**Στοιχεία Δικτύου**
3 1	Συμπληρώνεται ο αριθμός των άλλων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων ΧΩΡΙΣ Ειδική Άδεια που είναι ΕΝΤΑΓΜΕΝΕΣ στο Δίκτυο της Ταχυδρομικής Επιχείρησης που ερωτάται.

Πίνακας 4	**ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων που παραλήφθηκαν ανά Περιφέρεια ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα)**
4 1-4.13	Στα υποπεδία είναι αναγραμμένες οι δεκατρείς (13) Διοικητικές Περιφέρειες της Χώρας.
	Συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων που προέρχονται από την αντίστοιχη Περιφέρεια και έχουν προορισμό το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ.

Πίνακας 5	**Απασχολούμενο προσωπικό, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της, στις 31/12/2013 (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχούσες άλλες εργασίες της επιχείρησης).**
5 1	Το πεδίο αφορά το απασχολούμενο προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ και είναι χωρισμένο σε δύο (2) Κατηγορίες: «Διανομέων» (δηλ. Οδηγών) και «Λοιπού Προσωπικού» (δηλ. Προσωπικό Διοίκησης, Εμπορίας, Διαλογής, Ταξινόμησης). Επίσης οι εν λόγω κατηγορίες είναι χωρισμένες σε τρεις υποκατηγορίες «Ανωτάτης Εκπαίδευσης», «Μέσης Εκπαίδευσης» και «Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης».
5 1 1	Συμπληρώνεται αντίστοιχα ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού (ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομέων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης της Ταχυδρομικής επιχείρησης.
5.1 2	Συμπληρώνεται αντίστοιχα ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού (ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομέων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης του Υπολοίπου Δικτύου.
5.2	Το πεδίο αφορά το απασχολούμενο προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ και είναι χωρισμένο σε δύο (2) Κατηγορίες: «Διανομέων» (δηλ. Οδηγών) και «Λοιπού Προσωπικού» (δηλ. Προσωπικό Διοίκησης, Εμπορίας, Διαλογής, Ταξινόμησης). Επίσης οι εν λόγω κατηγορίες είναι χωρισμένες σε τρεις υποκατηγορίες «Ανωτάτης Εκπαίδευσης», «Μέσης Εκπαίδευσης» και «Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης»
5.2.1	Συμπληρώνεται αντίστοιχα ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού (ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ)«Διανομέων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης της Ταχυδρομικής επιχείρησης.
5.2.2	Συμπληρώνεται αντίστοιχα ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού (ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομέων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης του Υπολοίπου Δικτύου.

Πίνακας 6	**ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ, ταχ. επιχ/σης & του δικτύου της, στις 31/12/2013**
6.1	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των Συστεγασμένων Ταχυδρομικών Καταστημάτων & Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν τα Συστεγασμένα Ταχυδρομικά Καταστήματα & Κέντρων Διαλογής της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των Συστεγασμένων Ταχυδρομικών Καταστημάτων & Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου (εφόσον υπάρχει).
6.2	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν τα Κέντρα Διαλογής (που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια) της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου (εφόσον υπάρχει).
6.3	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των Ταχυδρομικών Καταστημάτων και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν τα Ταχυδρομικά Καταστήματα (που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια) της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των Ταχυδρομικών Καταστημάτων και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου (εφόσον υπάρχει).
6.4	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των αποθηκών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν οι χώροι υποδοχής της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των αποθηκών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου (εφόσον υπάρχουν).
6.5	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των αποθηκών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν οι αποθήκες της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των χώρων υποδοχής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου (εφόσον υπάρχουν).

Πίνακας 7	**Αριθμός ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της στις 31/12/2013**
7.1	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των αυτοκινήτων-φορτηγών που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των αυτοκινήτων-φορτηγών του Υπόλοιπου Δικτύου της.
7.2	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των δικύκλων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των δικύκλων του Υπόλοιπου Δικτύου της.

Πίνακας 8	**ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ της ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2013**
8.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες μετρητοίς (χωρίς σύμβαση).
8.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες με σύμβαση.

Πίνακας 9	**Ανάλυση στοιχείων ερώτησης 11.2 με βάση το ύψος των εσόδων που απέφεραν έκαστος πελάτης με σύμβαση στην ταχ. επιχείρηση & το δικτυό της, στις 31/12/2013**
9.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 0 έως 30.000 € ανά πελάτη.
9.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 30.001 € έως 150.000 € ανά πελάτη.
9 3	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 150.000 € και πάνω ανά πελάτη.

Πίνακας 10	**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ποσοστά πλήθους και εσόδων ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού και εξωτερικού**
10.1	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους και των εσόδων των ταχυδρομικών αντικειμένων των οποίων η αποστολή και η παραλαβή έγινε εντός της Ελληνικής Επικράτειας
10.2	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους και των εσόδων των ταχυδρομικών αντικειμένων των οποίων η αποστολή έγινε από χώρα του εξωτερικού με προορισμό την Ελληνική Επικράτεια
10.3	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους και των εσόδων των ταχυδρομικών αντικειμένων των οποίων η αποστολή έγινε από την Ελληνική Επικράτεια προς χώρες του εξωτερικού

Πίνακας 11	**ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ ταχ. επιχείρησης και πελατών της**
11 1	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΑΠΩΛΕΙΑ ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11.2	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΖΗΜΙΑ ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11.3	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11 4	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ των ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11.5	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΠΛΗΜΜΕΛΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ της ταχυδρομικής επιχείρησης, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11.6	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών ΑΛΛΟΥ ΤΥΠΟΥ της επιχείρησης με τους πελάτες της, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.

Πίνακας 12	**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης (EUROSTAT)**
12.1	ΠΡΟΣΟΧΗ - Δεν συμπληρώνεται.
12.2	Συμπληρώνεται ανάλογα στο αντίστοιχο υποπεδίο το σύνολο των εξόδων - δαπανών που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2011 και οι οποίες αφορούν την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών της επιχείρησης .

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποιοτικά Δεδομένα Έτους 2013

(Χρήση από 1/1/2013 έως 31/12/2013)

ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση 1	Τι ποσοστό του κύκλου εργασιών σας προέρχεται από τους ακόλουθους τομείς;	% των εσόδων	Συνολικά έσοδα ανά κατηγορία
1.1	Δημόσιος Τομέας		
1.2	Υπηρεσίες		
1.3	Εμπόριο		
1.4	Βιομηχανία (περιλαμβάνεται ο Αγροτικός Τομέας)		
1.5	Λιανική (Καταναλωτές – Πολίτες)		
	Σύνολο	0%	
Έλεγχος:	*Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%*		
Έλεγχος:	*Η στήλη "Συνολικά έσοδα ανά κατηγορία" παρουσιάζει, σύμφωνα με την άποψη του επιχειρηματία, σωστή τιμή; Αν ναι, προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση. Αν όχι, παρακαλούμε όπως ελέγξετε ξανά τις καταχωρήσεις σας.*		

Ερώτηση 2	Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;	% των εσόδων	Συνολικά έσοδα ανά κατηγορία
2.1	Δημόσιος τομέας		
2.2	Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί		
2.3	Διαφημιστικές Εταιρείες		
2.4	Επικοινωνίες/ Τηλεπικοινωνίες		
2.5	Τουριστικές Ξενικές Επιχειρήσεις		
2.6	Εκδόσεις / Εκδοτικοί οίκοι		
2.7	Φαρμακοβιομηχανίες		
2.8	Εταιρείες Πληροφορικής		
2.9	Ναυτιλιακές επιχειρήσεις		
2.10	ΙΔΙΩΤΕΣ		
2.11	Άλλο (διευκρινίστε στην κίτρινη γραμμή που ακολουθεί)		
	Σύνολο	0%	
Έλεγχος:	*Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%*		
Έλεγχος:	*Η στήλη "Συνολικά έσοδα ανά κατηγορία" παρουσιάζει, σύμφωνα με την άποψη του επιχειρηματία, σωστή τιμή; Αν ναι, προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση. Αν όχι, παρακαλούμε όπως ελέγξετε ξανά τις καταχωρήσεις σας.*		

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Ερώτηση 3	Διαθέτει η επιχείρησή σας τις ακόλουθες υπηρεσίες;	ΝΑΙ / ΟΧΙ
3.1	Ιστοσελίδα επιχείρησης	
3.2	Εφαρμογή για έξυπνα κινητά τηλέφωνα	
3.3	Αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό κέντρο	
3.4	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών	
3.5	Ηλεκτρονική παραγγελία ταχυδρομικών υπηρεσιών	
3.6	Ηλεκτρονική τιμολόγηση ταχυδρομικών υπηρεσιών	
3.7	Ενημέρωση του παραλήπτη με sms/e-mail	
3.8	Συστήματα παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου (track & trace)	
3.9	Επιλογή τρόπου παράδοσης ταχ. αντικειμένου	
3.10	Παράδοση ταχ. αντικειμένου σε προκαθορισμένο χρόνο	
3.11	Εύκολη διαδικασία επιστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου	
3.12	Διαδικτυακές εφαρμογές για τον υπολογισμό ταχυδρομικών τελών	
3.13	Πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών ή συναλλαγών με το Δημόσιο	
3.14	Ειδικά συστήματα διαχείρισης μεγάλων/εταιρικών πελατών (διαχείριση εγγράφων, αρχειοθέτηση)	
3.15	Ηλεκτρονική αποστολή επιστολών (hybrid mail)	
3.16	Σύγχρονα συστήματα για διανομείς (κινητά τηλέφωνα, palmtops, ψηφιακά στυλό κλπ)	
3.17	Αυτοματοποιημένη διαδικασία διαλογής	
3.18	Αυτοματοποίηση φορτο-εκφορτώσεων δεμάτων στις αποβάθρες	
3.19	Ενεργειακά αποδοτικά μέσα μεταφορών	
3.20	Τεχνολογία εντοπισμού και παρακολούθησης οχημάτων	
3.21	Συστήματα επικοινωνίας με ηλεκτρονικά καταστήματα	
3.22	Διασύνδεση με εταιρείες διαμεσολαβητών ηλεκτρονικού εμπορίου	

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Ερώτηση 4	**Κατατάξτε με ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ τους παρακάτω παράγοντες που επηρεάζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχ. υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρησή σας.** (1= ο πιο σημαντικός από όλους, 2= ο δεύτερος σημαντικότερος .... 7= ο λιγότερο σημαντικός από όλους)	Βαθμός Σημαντικότητας
4 1	Προσφερόμενη τιμή των ταχυδρομικών υπηρεσιών	
4.2	Ποικιλία υπηρεσιών	
4.3	Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών	
4.4	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας και προστιθέμενης αξίας	
4.5	Ανάπτυξη δικτύου	
4.6	Αξιοπιστία επιχείρησής	
4.7	Αναγνωρισιμότητα της επιχείρησής σας (Brand Name)	

Ερώτηση 5	**ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ είναι οι παρακάτω παράγοντες ως προς τον προσδιορισμό της ΕΝΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας);** **Βαθμολογήστε ΟΛΟΥΣ τους ακόλουθους παράγοντες βάσει κλίμακας 1-10:** (10= ο παράγοντας είναι εξαιρετικά σημαντικός και έχει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας), 4= ο παράγοντας είναι πολύ σημαντικός ... 1= ο παράγοντας είναι ασήμαντος και δεν καθορίζει σημαντικά την ένταση του ανταγωνισμού)	Βαθμός Σημαντικότητας
5 1	Ανταγωνισμός τιμών	
5.2	Ποικιλία υπηρεσιών	
5.3	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας και προστιθέμενης αξίας	
5.4	Ανάπτυξη δικτύου	
5.5	Ισχυρό όνομα επιχείρησης (Brand Name)	
5.6	Διαφήμιση	
5.7	Διαπραγματευτική δύναμη πελατών	
5.8	Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών	
5.9	Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα	
5.10	Κίνδυνος εισόδου από άλλες επιχειρήσεις	

Ερώτηση 6	**ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ είναι οι παρακάτω ενέργειες για την ΑΥΞΗΣΗ του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας;** **Βαθμολογήστε ΟΛΕΣ τις παρακάτω ενέργειες βάσει κλίμακας 1-9:** (9= η ενέργεια είναι εξαιρετικά σημαντική και συμβάλλει καθοριστικά στην αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας, 4= η ενέργεια είναι πολύ σημαντική ... 1= η ενέργεια είναι ασήμαντη και δεν επηρεάζει καθόλου την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας)	Βαθμός Σημαντικότητας
6.1	Συμπίεση τιμών	
6.2	Ανάπτυξη δικτύου	
6.3	Διαφήμιση	
6.4	Συνεργασίες με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα	
6.5	Συνεργασίες με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις στο εξωτερικό	
6.6	Συνεργασίες με ηλεκτρονικά καταστήματα	
6.7	Εξειδικευμένη Εξυπηρέτηση Πελατών	
6.8	Προσφορά υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους πελάτες	
6.9	Επένδυση σε υπηρεσίες νέας τεχνολογίας	

Ερώτηση 7	**ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ είναι τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ και οι ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών;** **Βαθμολογήστε ΟΛΑ τα παρακάτω βάσει κλίμακας 1-6:** (6= το πρόβλημα είναι εξαιρετικά σημαντικό, 4= το πρόβλημα είναι πολύ σημαντικό ... 1= το πρόβλημα είναι ασήμαντο)	Βαθμός Σημαντικότητας
7 1	Συμπίεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών	
7.2	Δράση μη αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων	
7 3	Εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών	
7.4	Υψηλό λειτουργικό κόστος	
7.5	Υψηλό κόστος μεταφοράς/συντήρησης μεταφορικών μέσων	
7.6	Υψηλό κόστος επένδυσης σε συστήματα τεχνολογίας	
7 7	Άλλο, διευκρινείστε	

Ερώτηση 8	**Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2013 στις παρακάτω υπηρεσίες**	Ποσοστό Εκτίμησης (+/- %)
8.1	Επιστολικό ταχυδρομείο	
8.2	Ταχυμεταφορές φακέλων	
8.3	Μικροδέματα	
8.4	Δέματα	

Στο πεδίο που ακολουθεί, παραθέστε οποιαδήποτε παρατήρηση, που θα θέλατε να ληφθεί υπόψη στην παρούσα έρευνα:

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποιοτικά Δεδομένα
(Χρήση από 1/1/2013 έως 31/12/2013)

ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ.	**ΜΟΝΟ** αυτά συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	**Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με κόκκινο χρώμα.**

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση 1	**Τι ποσοστό του κύκλου εργασιών σας προέρχεται από τους ακόλουθους τομείς;**
	Για κάθε τομέα που δίδεται συμπληρώνεται αντίστοιχα το ποσοστό που αντιπροσωπεύει ως προς το συνολικό πλήθος των αντικειμένων και ως προς το συνολικό ποσό των εσόδων της επιχείρησης. Το άθροισμα των ποσοστών κάθε μίας απο τις δύο στήλες (πλήθος αντικειμένων και έσοδα) πρέπει να ισούται με το 100%.
1.1	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) πελατών που ανήκουν στο «Δημοσίου Τομέα».
1.2	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) πελατών που ανήκουν στον τομέα των «Υπηρεσιών» (π.χ Τράπεζες, Ασφάλειες κλπ).
1.3	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) πελατών που ανήκουν στον τομέα του «Εμπορίου» (π.χ. Καταστήματα, e-shops κλπ).
1.4	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) πελατών που ανήκουν στον τομέα της «Βιομηχανίας» (περιλαμβ. ο Αγροτικός Τομέας)».
1.5	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) πελατών «Λιανικής» (Καταναλωτές-Πολίτες).

Ερώτηση 2	**Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;**
	Για κάθε κατηγορία πελατών συμπληρώνεται αντίστοιχα το ποσοστό που αντιπροσωπεύουν ως προς το συνολικό πλήθος των αντικειμένων και ως προς το συνολικό ποσό των εσόδων της επιχείρησης. Το άθροισμα των ποσοστών κάθε μίας από τις δύο στήλες (πλήθος αντικειμένων και έσοδα) πρέπει να ισούται με το 100%.
2.1	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύει ο «Δημόσιος Τομέας».
2.2	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί».
2.3	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Διαφημιστικές Εταιρείες».
2.4	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι επιχειρήσεις «Επικοινωνιών/Τηλεπικοινωνιών».
2.5	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Τουριστικές/ Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις»
2.6	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Εκδόσεις/ Εκδοτικοί Οίκοι».
2.7	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Φαρμακοβιομηχανίες».
2.8	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Εταιρείες Πληροφορικής».
2.9	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Ναυτιλιακές επιχειρήσεις».
2.10	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «ΙΔΙΩΤΕΣ».
2.11	Συμπληρώνονται τα ποσοστά πλήθους και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Άλλοι Πελάτες».

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Ερώτηση 3	**Ποια είναι η τεχνολογική υποδομή που διαθέτει η επιχείρησή σας;**
3.1	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Ιστοσελίδα»
3.2	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Εφαρμογή για έξυπνα κινητά τηλέφωνα».
3.3	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό κέντρο».
3.4	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών».
3.5	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση παρέχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης «Ηλεκτρονικής παραγγελίας ταχυδρομικών υπηρεσιών».
3.6	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση παρέχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης «Ηλεκτρονικής τιμολόγησης ταχυδρομικών υπηρεσιών».
3.7	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση παρέχει «Ενημέρωση του παραλήπτη με sms/e-mail».
3.8	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση παρέχει τη δυνατότητα «Επιλογής τρόπου παράδοσης του ταχ. αντικειμένου».
3.9	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση παρέχει τη δυνατότητα «Παράδοσης ταχ. αντικειμένου σε προκαθορισμένο χρόνο».
3.10	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση παρέχει τη δυνατότητα «Επιλογής τρόπου παράδοσης του ταχ. αντικειμένου».
3.11	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Εύκολη διαδικασία επιστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου».
3.12	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διεθέτει «Διαδικτυακές εφαρμογές για τον υπολογισμό ταχυδρομικών τελών».
3.13	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση παρέχει τη δυνατότητα «Πραγματοποίησης χρηματοοικονομικών συναλλαγών ή συναλλαγών με το Δημόσιο».
3.14	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαι'ετεο «Ειδικά συστήματα διαχείρισης μεγάλων/εταιρικών πελατών (διαχείριση εγγράφων, αρχειοθέτηση)».
3.15	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση παρέχει τη δυνατότητα «Ηλεκτρονικής αποστολής επιστολών (hybrid mail)».
3.16	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Σύγχρονα συστήματα για διανομείς (κινητά τηλέφωνα, palmtops, ψηφιακά στυλό κλπ)».
3.17	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Αυτοματοποιημένη διαδικασία διαλογής».
3.18	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτεει «Αυτοματοποίηση φορτο-εκφορτώσεων δεμάτων στις αποβάθρες».
3.19	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Ενεργειακά αποδοτικά μέσα μεταφορών».
3.20	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Τεχνολογία εντοπισμού και παρακολούθησης οχημάτων».
3.21	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση διαθέτει «Συστήματα επικοινωνίας με ηλεκτρονικά καταστήματα».
3.22	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρηση έχει «Διασύνδεση με εταιρείες διαμεσολαβητών ηλεκτρονικού εμπορίου».

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Ερώτηση 4	**Κατατάξτε με ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ τους παρακάτω παράγοντες που επηρεάζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχ. υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρησή σας. (1= ο πιο σημαντικός από όλους, 2= ο δεύτερος σημαντικότερος .... 7= ο λιγότερο σημαντικός από όλους)**
4.1	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας που έχει η «Προσφερόμενη τιμή των ταχυδρομικών υπηρεσιών της επιχείρησης» έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των ταχ. υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση.
4.2	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας που έχει η «Ποικιλία υπηρεσιών» έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των ταχ. υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση.
4.3	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας που έχει η «Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών» έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των ταχ. υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση.
4.4	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας που έχει η «Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας και προστιθέμενης αξίας» έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των ταχ υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση.
4.5	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας που έχει η «Ανάπτυξη δικτύου» έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των ταχ. υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση.
4.6	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας που έχει η «Αξιοπιστία επιχείρησής» έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των ταχ. υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση.
4.7	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας που έχει η «Αναγνωρισιμότητα της επιχείρησής σας (Brand Name)» έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των ταχ. υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση.

Ερώτηση 5	**ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ είναι οι παρακάτω παράγοντες ως προς τον προσδιορισμό της ΕΝΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας); Βαθμολογήστε ΟΛΟΥΣ τους ακόλουθους παράγοντες βάσει κλίμακας 1-10: (10= ο παράγοντας είναι εξαιρετικά σημαντικός και έχει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας), 4= ο παράγοντας είναι πολύ σημαντικός ... 1= ο παράγοντας είναι ασήμαντος και δεν καθορίζει σημαντικά την ένταση του ανταγωνισμού)**
5.1	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας του «Ανταγωνισμός τιμών» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
5.2	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας της «Ποικιλίας υπηρεσιών» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
5.3	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας των «Υπηρεσιών νέας τεχνολογίας και προστιθέμενης αξίας» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
5.4	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας της «Ανάπτυξης δικτύου» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
5.5	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας του «Ισχυρού ονόματος επιχείρησης (Brand Name)» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
5.6	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας της «Διαφήμισης» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
5.7	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας της «Διαπραγματευτικής δύναμης πελατών» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
5.8	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας της «Διαπραγματευτικής δύναμης προμηθευτών» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
5.9	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας της «Απειλής από υποκατάστατα προϊόντων» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
5.10	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο παράγοντας του «Κινδύνου εισόδου από άλλες επιχειρήσεις» για τον προσδιορισμό της έντασης του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησης.
Ερώτηση 6	**ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ είναι οι παρακάτω ενέργειες για την ΑΥΞΗΣΗ του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας; Βαθμολογήστε ΟΛΕΣ τις παρακάτω ενέργειες βάσει κλίμακας 1-9: (9= η ενέργεια είναι εξαιρετικά σημαντική και συμβάλλει καθοριστικά στην αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας, 4= η ενέργεια είναι πολύ σημαντική ... 1= η ενέργεια είναι ασήμαντη και δεν επηρεάζει καθόλου την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας)**
6.1	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Συμπίεση τιμών» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησης σας.
6.2	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Ανάπτυξη δικτύου» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησης σας.
6.3	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Διαφήμιση» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησης σας.
6.4	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Συνεργασίες με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησης σας.
6.5	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Συνεργασίες με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις στο εξωτερικό» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησης σας.
6.6	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Συνεργασίες με ηλεκτρονικά καταστήματα» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησης σας.
6.7	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Εξειδικευμένη Εξυπηρέτηση Πελατών» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησης σας.
6.8	Πόσο σημαντικές πιστεύετε ότι είναι οι «Προσφορά υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους πελάτες» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής
6.9	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Επένδυση σε υπηρεσίες νέας τεχνολογίας» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
Ερώτηση 7	**ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ είναι τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ και οι ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών; Βαθμολογήστε ΟΛΑ τα παρακάτω βάσει κλίμακας 1-6: (6= το πρόβλημα είναι εξαιρετικά σημαντικό, 4= το πρόβλημα είναι πολύ σημαντικό ... 1= το πρόβλημα είναι ασήμαντο)**
7.1	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας η «Συμπίεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών».
7.2	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας η «Δράση μη αδειοδοτημένων ταχ. Επιχειρήσεων».
7.3	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας τα «Εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών».
7.4	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας το «Υψηλό Λειτουργικό Κόστος».
7.5	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας το «Υψηλό κόστος μεταφοράς/συντήρησης μεταφορικών μέσων».
7.6	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας τα «Υψηλό κόστος επένδυσης σε συστήματα τεχνολογίας».
7.7	Διευκρινείστε εάν θωρείτε κάποιον άλλο παράγοντα επίσης σημαντικό

Ερώτηση 8	Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2013 στις παρακάτω υπηρεσίες
8.1	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) που εκτιμάτε, με (+) πρόσημο για την αύξηση και (-) πρόσημο για την μείωση, ότι θα μεταβληθεί η αγορά του επιστολικού ταχυδρομείου.
8.2	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) που εκτιμάτε, με (+) πρόσημο για την αύξηση και (-) πρόσημο για την μείωση, ότι θα μεταβληθεί η αγορά των ταχυμεταφορών εγγράφων.
8.3	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) που εκτιμάτε, με (+) πρόσημο για την αύξηση και (-) πρόσημο για την μείωση, ότι θα μεταβληθεί η αγορά των μικροδεμάτων.
8.4	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) που εκτιμάτε, με (+) πρόσημο για την αύξηση και (-) πρόσημο για την μείωση, ότι θα μεταβληθεί η αγορά των δεμάτων.
Ακολουθεί ελεύθερος πίνακας για γενικές παρατηρήσεις της επιχείρησης.	

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 20 Φεβρουαρίου 2014

Ο Πρόεδρος
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΛΟΥΡΟΠΟΥΛΟΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ ΦΥΛΛΩΝ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

Σε έντυπη μορφή:

- Για τα Φ.Ε.Κ. από 1 έως 16 σελίδες σε 1 € προσαυξανόμενη κατά 0,20 € για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο ή μέρος αυτού.
- Για τα φωτοαντίγραφα Φ.Ε.Κ. σε 0,15 € ανά σελίδα.

Σε μορφή DVD/CD:

Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση
Α΄	150 €	40 €	15 €
Β΄	300 €	80 €	30 €
Γ΄	50 €	-	-
Υ.Ο.Δ.Δ.	50 €	-	-
Δ΄	110 €	30 €	-

Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση
Α.Α.Π.	110 €	30 €	-
Ε.Β.Ι.	100 €	-	-
Α.Ε.Δ.	5 €	-	-
Δ.Δ.Σ.	200 €	-	20 €
Α.Ε.-Ε.Π.Ε.	-	-	100 €

- Η τιμή πώλησης μεμονωμένων Φ.Ε.Κ. σε μορφή cd-rom από εκείνα που διατίθενται σε ψηφιακή μορφή και μέχρι 100 σελίδες, σε 5 € προσαυξανόμενη κατά 1 € ανά 50 σελίδες.

ΕΤΗΣΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ Φ.Ε.Κ.

Τεύχος	Έντυπη μορφή
Α΄	225 €
Β΄	320 €
Γ΄	65 €
Υ.Ο.Δ.Δ.	65 €

Τεύχος	Έντυπη μορφή
Δ΄	160 €
Α.Α.Π.	160 €
Ε.Β.Ι.	65 €
Α.Ε.Δ.	10 €

Τεύχος	Έντυπη μορφή
Α.Ε.-Ε.Π.Ε.	2.250 €
Δ.Δ.Σ.	225 €
Α.Σ.Ε.Π.	70 €
Ο.Π.Κ.	-

- Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. (έντυπη μορφή) θα αποστέλλεται σε συνδρομητές ταχυδρομικά, με την επιβάρυνση των 70 €, ποσό το οποίο αφορά τα ταχυδρομικά έξοδα.

- Η καταβολή γίνεται σε όλες τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.). Το πρωτότυπο διπλότυπο (έγγραφο αριθμ. πρωτ. 9067/28.2.2005 2η Υπηρεσία Επιτρόπου Ελεγκτικού Συνεδρίου) με φροντίδα των ενδιαφερομένων, πρέπει να αποστέλλεται ή να κατατίθεται στο Εθνικό Τυπογραφείο (Καποδιστρίου 34, Τ.Κ. 104 32 Αθήνα).
- Σημειώνεται ότι φωτοαντίγραφα διπλοτύπων, ταχυδρομικές Επιταγές για την εξόφληση της συνδρομής, δεν γίνονται δεκτά και θα επιστρέφονται.
- Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα μέλη της Ένωσης Ιδιοκτητών Ημερησίου Τύπου Αθηνών και Επαρχίας, οι τηλεοπτικοί και ραδιοφωνικοί σταθμοί, η Ε.Σ.Η.Ε.Α, τα τριτοβάθμια συνδικαλιστικά όργανα και οι τριτοβάθμιες επαγγελματικές ενώσεις δικαιούνται έκπτωσης πενήντα τοις εκατό (50%) επί της ετήσιας συνδρομής.
- Το ποσό υπέρ ΤΑ.Π.Ε.Τ. (5% επί του ποσού συνδρομής), καταβάλλεται ολόκληρο (Κ.Α.Ε. 3512) και υπολογίζεται πριν την έκπτωση.
- Στην Ταχυδρομική συνδρομή του τεύχους Α.Σ.Ε.Π. δεν γίνεται έκπτωση.

Πληροφορίες για δημοσιεύματα που καταχωρίζονται στα Φ.Ε.Κ. στο τηλ.: 210 5279000.
Φωτοαντίγραφα παλαιών Φ.Ε.Κ.: τηλ.: 210 8220885.

Τα φύλλα όλων των τευχών της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως διατίθενται δωρεάν σε ηλεκτρονική μορφή από την ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου (www.et.gr)

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: http://www.et.gr - e-mail: webmaster.et@et.gr

ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ ΑΠΟ 08:00 ΜΕΧΡΙ 13:30



ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004